

TITULO DEL ESTUDIO:

Informe anual de satisfacción de clientes externos. Calidad percibida en relación a la accesibilidad. SAMUR-Protección Civil. 2019.

ÓRGANO PROMOTOR:

Dirección General de Emergencias y Protección Civil

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de los demandantes de SAMUR-Protección Civil, en relación a la accesibilidad al servicio, identificando posibles necesidades, problemas y oportunidades de mejora en la accesibilidad al sistema de emergencias sanitarias

UNIVERSO:

Demandantes de asistencia sanitaria del servicio SAMUR - Protección Civil, en el año 2019.

TAMAÑO MUESTRAL:

160 demandantes encuestados.

ERROR DE MUESTREO:

Para un nivel de confianza del 95,5 %, y $p=q=0.5$, $\pm 7,7$ % para resultados totales.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Muestreo aleatorio simple.

MÉTODO DE RECOGIDA:

Encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, con una duración aproximada de seis minutos a teléfonos particulares de demandantes de servicios, recogidos en el sistema informático.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Demandantes de servicios de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2019.

Encuestas realizadas entre los meses de febrero a diciembre de 2019.